

0 - 789582

На правах рукописи

Ермакова Елена Николаевна

**ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ
СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ
ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ**

Автореферат диссертации
на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

05.25.03 - библиотековедение, библиографоведение и книговедение

Самара – 2011

0 - 789582

На правах рукописи

Ермакова Елена Николаевна

**ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ
СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ
ДЕТСКОЙ БИБЛИОТЕКИ**

Автореферат диссертации
на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

05.25.03 - библиотековедение, библиографоведение и книговедение

Самара – 2011

Диссертация выполнена на кафедре библиографии Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Самарская государственная академия культуры и искусств»

Научный руководитель — доктор педагогических наук, профессор
Вохрышева Маргарита Георгиевна

Официальные оппоненты — доктор педагогических наук, профессор
Бенин Владислав Львович;
— кандидат педагогических наук
Исмагилова Резеда Наиленовна

Ведущая организация — Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Тюменская государственная академия культуры, искусств и социальных технологий»

Защита состоится 27 сентября 2011 года в 14 часов на заседании диссертационного совета Д 210.005.01 при Казанском государственном университете культуры и искусств по адресу: 420059, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Оренбургский тракт, д. 3

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ФГОУ ВПО «Казанский государственный университет культуры и искусств»

Электронная версия автореферата размещена «22» августа 2011 года на официальном сайте Казанского государственного университета культуры и искусств.
Режим доступа: <http://www.kazguki.ru>.

Автореферат разослан «26» августа 2011 года.



Ученый секретарь диссертационного совета,
доктор педагогических наук, профессор

О.А. Калегина

Актуальность исследования. Задача формирования инновационной деятельности в библиотечной сфере ставит библиотеки перед необходимостью переосмыслить свое место в обществе, искать новые пути для повышения эффективности своей работы. Одно из направлений современного развития в сторону модернизации – это создание новых взаимоотношений с общественностью. Основопологающие принципы публичных отношений (PR) – обеспечение взаимной выгоды библиотеки и общественности, открытость информации, установление устойчивых информационных связей с внешней средой – являются определяющими для библиотек. Актуализация данного направления обусловлена рядом факторов, среди которых немаловажное значение имеет сокращение государственных ассигнований на библиотеки, которые должны выстраивать определенную систему отношений, как на всех уровнях административного управления, так и в привлечении общественности с целью укрепления своих позиций. Технологические инновации также оказывают влияние на положение библиотек в социуме, ставят перед необходимостью поиска новых путей повышения своего авторитета, сочетая традиционные и новейшие формы и методы работы с тем, чтобы занять достойное место на информационном поле.

Данные обстоятельства определяют то внимание, которое оказывается в последнее время вопросам, связанным с позиционированием библиотек в системе связей с общественностью, привлечением официальных органов и общественных организаций к решению проблем библиотечного развития. Это – формирование положительного общественного мнения о библиотеке, создание пространства для установления и поддержания связей со СМИ, формирование корпоративного имиджа, проведение и подготовку рекламных и PR-акций, позиционирование в Интернет, информационная реализация значимых образовательных, научных и творческих проектов. Осмыслить современную практику, учесть эффективные методы работы коллег, взглянуть на внешнюю и внутреннюю жизнь библиотеки невозможно без изучения теоретических основ PR.

Анализ специальной литературы показал, что в большинстве публикаций проблема связей с общественностью рассматривается или в аспекте рекламной деятельности, или в контексте иных проблем. Отсутствуют специальные обобщающие работы на эту тему. Применительно к детским библиотекам она остается неизученной, нуждается в разработке концептуальных, методических и организационных вопросов. Важность данного направления детских библиотек, а также отсутствие основательных исследований подтверждает актуальность постановки проблемы.

Степень разработанности проблемы. Основой исследования послужили теоретические положения, разработанные ведущими учеными в области библиотековедения, библиографоведения: А.Н. Ваневым, М.Г. Вохрышовой, Е.Ю. Гендиной, М.Я. Дворкиной, Ю.Н. Дрешер, Н.С. Карташовым, А.В. Соколовым, Ю.Н. Столяровым, А.С. Чачко и др.

Рассмотрению теоретических и методических аспектов проблемы посвящен ряд работ Б. Ашервуд, Н.С. Карташова, Т.В. Козловой, В.К. Ключева, Е.В. Никоноровой, И.М. Суслевой, Е.М. Ястребовой. Большое внимание уделено проблеме практической деятельности библиотек в данном направлении: О.О. Борисова, С.А. Бражникова, Н.В. Булюкина, А.Н. Ванев, Н.В. Жадько, Е.Ю. Качанова, С. Г. Матлина, О.Ю. Мурашко, С.В. Росинская, Н.Ф. Слайковская, И.М. Суслова, Е.Н. Томашева, Г. Л. Цесарская, В.Н. Штыхван.

В ряде исследований рассматриваются вопросы социокультурного окружения библиотеки, что важно в контексте рассматриваемой проблемы. В последние годы этому уделяют большое внимание Е.Ю. Гениева, М.Я. Дворкина, С.Г. Матлина, А.И. Пашин, Е.В. Смолина, З.В. Чалова. Многоаспектная деятельность библиотек по взаимодействию с органами местного самоуправления отражена в публикациях Н.В. Бубекиной, Е.Г. Русских, Т.Н. Хурамовой.

Вопросам взаимодействия библиотек с различными слоями населения посвящены работы Н.В. Абросимовой, Н.Н. Воробьева, С.И. Головки, Л.З. Головченко, Л.И. Дегтевой, И.К. Джерелиевской, Т.А. Есиной, Б.С. Есенькина, Н.Ш. Зинатулиной, Ковалевской, Л.А. Кожевниковой, Н.А. Коростелевой, Т.Л. Маниловой, В.П. Махасовой, Ю.П. Мелентьевой, Н.В. Мясниковой, О.Ю. Мурашко, И.П. Осиповой, Н.А. Поздняковой, Г.Б. Рыбчинской, З.А. Силаевой, В.И. Стародубцева, С.В. Харитоновой, А.Е. Шапошниковой, В.А. Юсуповой.

С учетом межпредметного характера исследования, изучение проблем связей с общественностью было бы неполным без ознакомления с публикациями ведущих специалистов в сфере публичных отношений, к числу которых относятся зарубежные авторы С. Блэк, К. Ботан, В. Хазлтон, Скотт М. Катлип, Аллен Х. Сентер, Глен М. Брум, Д. Грюнинг и др., отечественные исследователи В.Г. Королько, Г. Г. Почепцов, М. А. Шишкина и др.

Несмотря на большое число работ, связанных с темой, публикации, формирующие представление о позиционировании детских библиотек в системе связей с общественностью практически отсутствуют, вследствие чего необходимость междисциплинарного, комплексного рассмотрения данного предмета приобретает особую значимость.

Объектом исследования являются связи с общественностью как средство повышения эффективности деятельности библиотек.

Предмет исследования - специфика работы детских библиотек по формированию системы связей с общественностью.

Гипотеза исследования включает положения, проверяемые в процессе поиска решения поставленной проблемы:

1. Формирование системы связей с общественностью может рассматриваться в качестве необходимого условия совершенствования деятельности детской библиотеки.
2. Организационные формы деятельности детской библиотеки по связям с общественностью могут быть определены с помощью модели, включающей цели, задачи, принципы, компонентную структуру.
3. Оптимизация системы связей с общественностью детской библиотеки может быть достигнута при соблюдении следующих условий:
 - организация PR-деятельности с учетом специфики детской библиотеки и факторов среды;
 - внедрение модели позиционирования детских библиотек в системе связей с общественностью, основанной на специально разработанных принципах;
 - повышение PR-компетентности библиотечных специалистов.

Цель исследования: оптимизация системы связей с общественностью как средства повышения эффективности деятельности детской библиотеки.

Для достижения поставленной цели определены следующие задачи:

1. Исследовать и оценить работу детских библиотек по установлению связей с общественностью и аргументировать необходимость ее совершенствования для успешного функционирования детских библиотек.

2. Обосновать ключевые понятия «система связей с общественностью детской библиотеки», «позиционирование детской библиотеки», раскрыть их объем, существенные характеристики, дать теоретическое обоснование содержания и структуры системы связей с общественностью детских библиотек.
3. Раскрыть специфические технологии формирования положительного имиджа детской библиотеки на основе профессионально организованной PR-деятельности.
4. Выявить социально-педагогические особенности работы библиотечно-информационного специалиста в контексте PR-деятельности детских библиотек.
5. Разработать и апробировать программный комплекс «Позиционирование библиотек в системе связей с общественностью» для студентов специальности «Библиотечно-информационная деятельность».
6. Обозначить направления оптимизации и дальнейшего совершенствования системы связей с общественностью детских библиотек.

Методологическую основу исследования составили концепции, обосновывающие социально-культурную сущность связей с общественностью; философские, психологические теории развития личности и деятельности; современные отечественные и зарубежные коммуникативные концепции, теории корпоративной культуры, раскрывающие сущность связей с общественностью. Исследование опирается на принципы системного подхода, на положения деятельностного подхода, основные характеристики которого (субъект, объект, цель, процессы, средства, результат) явились ведущими признаками PR-деятельности детской библиотеки.

Для решения поставленных задач, проверки исходных положений был использован комплекс взаимодополняющих **методов исследования**:

- теоретический и эмпирический анализ публикаций для исследования уровня разработанности темы;
- терминологический анализ для определения сущности базовых понятий исследования;
- библиографический метод для выявления публикаций по теме;
- анкетирование для выявления оценки деятельности детской библиотеки пользователями и ее экспертами;
- сравнительный анализ для изучения специфических условий организации PR-деятельности в разных детских библиотеках;
- моделирование в целях создания модели позиционирования детских библиотек в системе связей с общественностью.

Научная новизна исследования заключается в:

- определении ключевых понятий «система связей с общественностью детской библиотеки», «позиционирование детской библиотеки»;
- выявлении специфики PR- деятельности детских библиотек;
- разработке и апробировании на практике модели позиционирования детской библиотеки в системе связей с общественностью;
- раскрытии технологий формирования положительного имиджа детской библиотеки на основе профессионально организованной деятельности по связям с общественностью;
- определении комплекса специфических средств в работе детской библиотеки, необходимых для эффективного осуществления публичных связей.

Теоретическая значимость исследования заключается в расширении научных представлений о PR-деятельности детских библиотек; в определении

понятий «система связей с общественностью детской библиотеки», «позиционирование детской библиотеки», в развитии представлений о библиотечных связях с общественностью в контексте среды; обосновании PR-компетенций применительно к библиотечно-информационному специалисту.

Практическая значимость исследования состоит в направленности его результатов на совершенствование PR-деятельности детской библиотеки; в разработке и апробации комплекса специфических средств позиционирования детской библиотеки в системе связей с общественностью. Результаты работы внедрены в практику самарских детских библиотек и экспериментального библиотечного районного историко-культурного (БРИК) центра «Красноглинский», созданного на базе детской библиотеки-филиала №16 Муниципального учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек» (МУК г.о. Самара «ЦСДБ»), а также в создание и апробацию программного комплекса «Позиционирование библиотек в системе связей с общественностью» для студентов специальности «Библиотечно-информационная деятельность».

Достоверность результатов исследования обусловлена широким привлечением научных публикаций по теме, объективным использованием инструментария, количественным и качественным анализом и внедрением полученных результатов исследования в деятельность детской библиотеки по связям с общественностью; корректностью статистической обработки эмпирических данных.

Опытно-экспериментальная база исследования. Исследования проводились в период 2005-2010 гг. на базах: Самарской областной детской библиотеки; Муниципального учреждения культуры г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек»; Библиотеки Автограда; Централизованной системы детских библиотек г. Тольятти Самарской области. Материалы диссертации основаны на личном опыте работы автора в качестве заместителя директора по связям с общественностью МУК г.о. Самара «ЦСДБ» (2004-2008гг.) и заведующей детской библиотекой в настоящее время.

Апробация результатов исследования осуществлялась на научно-практических конференциях: международных (Самара, 2009); региональных (Самара, 2005-2009); в проектно-аналитическом семинаре «Система библиотечного лидерства как средство изменения ситуации в местном сообществе» некоммерческого фонда «Пушкинская библиотека» (Саратов, 2008); в шестом Всероссийском конкурсе для публичных библиотек «Современные тенденции в обслуживании читателей» (Новоуральск, 2010); в межрегиональном фестивале-ярмарке социокультурных проектов «Яркая идея» (Самара, 2011). Всего по теме диссертации опубликовано 14 работ, в том числе 2 публикации в изданиях по списку ВАК РФ.

Положения, выносимые на защиту:

1. Одним из основных направлений инновационного развития детских библиотек в современных условиях становится стратегия их позиционирования в системе связей с общественностью. Позиционирование детской библиотеки определяется как процесс поиска общественной позиции для библиотеки, ее информационного продукта или услуги, выгодно отличающей ее от других библиотек, процесс, осуществляемый с учетом конкретной целевой группы потребителей на основе создания и предложения преимущества и уникальности. Система связей с общественностью детской библиотеки представляет собой совокупность специфических для детской библиотеки инновационных практик, направленных на производство и воспроизводство

- эффективных публичных дискурсов и оптимизацию информационных взаимодействий с ее целевыми группами.
2. Модель системы связей с общественностью, реализуемая в детской библиотеке, включает в себя управленческий, социальный, информационный, консультационно-методический блоки, направлена на взаимодействие библиотеки с ее приоритетными целевыми группами, к числу которых относятся: властные структуры, средства массовой информации, образовательные учреждения, учреждения культуры, общественные организации, родители. В качестве самостоятельного элемента в модели представлены специфические для детской библиотеки PR-технологии.
 3. Взаимообусловленная связь детской библиотеки с общественностью происходит в условиях конкретной социальной среды, оказывающей влияние на весь процесс взаимодействия. PR-деятельность детской библиотеки базируется на системной оценке состояния среды с учетом основных факторов (личностных, социальных, культурных, психологических и др.).
 4. Специфика связей с общественностью детских библиотек определяется рядом обстоятельств:
 - вниманием органов государственной власти и общественных организаций (общество любителей книги, советы ветеранов и др.) к детской библиотеке как к информационной инфраструктуре муниципального образования, способствующей организации совместной деятельности (библиотечные центры правовой информации, фестивали, конкурсы и т.п.);
 - тесными связями с образовательными учреждениями, направленными на формирование единого информационного пространства с целью становления и развития ценностных ориентаций детей и подростков (совместные образовательные программы, проекты);
 - особой заинтересованностью семьи в разностороннем развитии детей через книгу и чтение, проявляющейся в реализации специфических для детской библиотеки комплексных мероприятий (PR-акции, фестивали детского чтения, библиотечные караваны, экскурсии, конкурсы и т.п.) с использованием интерактивных форм;
 - особенностями комплектования фондов детских библиотек и способов их раскрытия, обеспечивающих возможность их использования в совместных акциях (караваны, ярмарки, выставки);
 - профилированием детских библиотек, выделением приоритетных для местного сообщества направлений при совмещении традиционного обслуживания пользователей с тематическим или жанровым формированием бренда, отличающего библиотеку от других социокультурных учреждений («Библиотека народов Поволжья», библиотечный районный историко-культурный центр для детей и юношества «Красноглинский», экологическая библиотека для детей и др.);
 - возможностью использования статуса и авторитета лидеров общественного мнения, родителей в формировании имиджа библиотеки.
 5. Работа по связям с общественностью обладает широким спектром инновационных и креативных элементов и возможностей, что определяется спецификой условий и проблем детской библиотеки, ее социальной активностью, необходимостью творческой адаптации и обновления имеющегося инструментария для решения поставленных задач (исследования, музейные композиции, выставки домашних животных, ночные экскурсии, клубы по интересам, любительские объединения и др.).

6. Успешная реализация деятельности детской библиотеки по связям с общественностью базируется на формировании PR-компетенций специалистов, их профессиональной подготовке, что достигается через авторский программный комплекс «Позиционирование библиотек в системе связей с общественностью».

Структура диссертации соотносится с целью, задачами исследования и включает введение, две главы, заключение, список литературы и приложения.

Основное содержание работы

Во **введении** обоснована актуальность темы, проанализирована степень ее разработанности, определены объект, предмет, цель, задачи, основные методы исследования, охарактеризована научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы, сформулированы положения, выносимые на защиту, приводятся сведения об апробации результатов исследования.

В первой главе **«Специфика системы связей с общественностью детской библиотеки»** показан инновационный характер деятельности детской библиотеки по связям с общественностью, рассмотрены вопросы формирования системы связей с общественностью детских библиотек, представлена модель позиционирования детских библиотек в условиях современной социокультурной среды с использованием специфических для детской библиотеки средств.

Являясь открытой системой, детская библиотека становится центром притяжения общественных организаций, осуществляя их информационное обеспечение, презентации результатов их социально-полезной деятельности, а также привлечение их к участию в осуществлении своей библиотечной политики. Главным инструментом реализации коммуникативной политики детской библиотеки является законодательство. В Российской Федерации основными актами, регулирующими пиар-деятельность библиотек, являются Закон РФ «О средствах массовой информации» от 27 декабря 1991 г.; Закон РФ «О рекламе» от 18 июля 1995 г.; Закон РФ «Об общественных объединениях».

Реализация инноваций в условиях новой общественной реальности невозможно осуществить без взаимодействия библиотек с различными организациями: структурами власти, СМИ, учреждениями смежных сфер деятельности (школы, детские сады, клубы, детские школы искусств, детско-юношеские спортивные школы), бизнес-структурами, общественными организациями, промышленными предприятиями. Проанализировав попытки определения понятия связей с общественностью применительно характеристики PR-деятельности детской библиотеки. PR библиотеки, выходящий за пределы стандартного мышления, нормативной деятельности, отражающий новый подход к организации, содержанию и управлению библиотечной практикой, является инновационной деятельностью детской библиотеки, обеспечивающей поддержание и совершенствование современного имиджа, качества обслуживания, конкурентоспособности среди других библиотек. Связи с общественностью в библиотеке являются социально-практической деятельностью, направленной на изменения существующих и формирование новых социальных практик библиотеки, на взаимодействие со школой, семьей, социально незащищенными слоями населения. Паблик рилейшнз управляют коммуникацией детской библиотеки и ее партнеров, формируют, организуют и упорядочивают их коммуникативное пространство. PR представляет собой разработку и внедрение конкретных технологических решений по проектированию PR-компании, конструированию имиджа, корректировке или трансформации общественного мнения. Как социоинженерная деятельность PR – это

целенаправленное и планируемое внесение изменений в состояние объектов своего воздействия. Система связей с общественностью детской библиотеки определяется автором как совокупность специфических для детской библиотеки инновационных практик, направленных на производство и воспроизводство эффективных публичных дискурсов и оптимизацию информационных взаимодействий между библиотекой и ее целевыми группами.

Специфику деятельности по связям с общественностью детской библиотеки обуславливают три группы факторов (рис.1): во-первых, определяемые детской библиотекой как системой, состоящей из взаимосвязанных элементов, ее миссией; во-вторых, определяемые особенностями социокультурной среды детской библиотеки; в-третьих, определяемые целями и задачами системы PR детской библиотеки.



Рис. 1 Специфика PR-деятельности детской библиотеки

Влияние внешней среды, позитивные шансы и угрозы для деятельности библиотечной организации требуют учета и прогнозирования не только технологической динамики, но и сопряженных с PR-деятельностью сложных изменений социальных, психологических, экономических и других компонентов, которые в комплексе составляют инновационную среду. Индикаторами инноваций в PR-деятельности является использование PR-технологий, обеспечивающих формирование позитивного отношения к детской библиотеке, способствующих установлению устойчивых связей с внешней средой. Автором рассмотрены компоненты системы связей с общественностью детской библиотеки как одного из вида инновационной деятельности и дан классификационный анализ ее социокультурной среды.

Связи с общественностью становятся одним из ведущих инструментов формирования библиотечно-информационной политики в области обслуживания детей и юношества на основе социального партнёрства с местными администрациями, некоммерческими организациями, различными группами населения, образовательными учреждениями, издательствами, цель которого – решение первоочередных задач по социализации, образованию и культурному развитию молодого поколения, важных для всего местного сообщества. Библиотеки как равноправные партнёры предлагают свои информационные ресурсы и

интеллектуальный потенциал по разработке различных проблем детства, решая следующие задачи:

1. Ведение эффективного диалога с приоритетными группами местного сообщества:
 1. Администрация (обеспечение информацией по различным аспектам детства и юношества, систематизация местной информации, участие в разработке и реализации муниципальных проектов, программ, исследований со стороны библиотеки и материальная поддержка со стороны администрации);
 2. Некоммерческие организации (взаимообмен информацией, работа над совместными проектами по социальной защите детей и молодежи, экологическому и правовому просвещению, обучению жизненным навыкам и др.);
 3. Администрация и педагоги образовательных учреждений (участие в создании единого информационного пространства региона, кооперации ресурсов муниципальных и библиотек образовательных учреждений).

Модель взаимодействия детской библиотеки и учебного заведения может включать следующие элементы:

- предпосылки взаимодействия: единство территории, внешней среды, целевой аудитории;

- уровни взаимодействия: первый уровень - взаимодействие детской библиотеки с организаторами образовательного процесса (с администрацией и педагогическим коллективом школы), второй уровень - взаимодействие на уровне библиотечного сообщества детская библиотека и библиотека учебного заведения, - и третий уровень - взаимодействие с учащимися образовательного учреждения

- формы взаимодействия: целевые программы, координация, кооперация

- направления взаимодействия: использование фондов; информационная работа, организация мероприятий; библиографическая работа; организация PR; использование технических средств; повышение квалификации работников и др.

4. Общественные группы (информационно-образовательные и культурно-просветительные проекты и программы для детей-инвалидов, сирот, проблемных подростков, любительских объединений и др.);

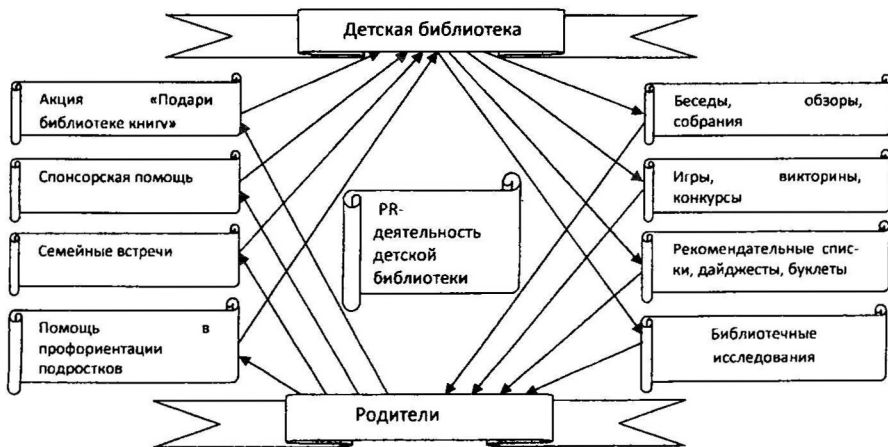


Рис.2. Модель взаимодействия детских библиотек с родителями

5. Родители (информирование об особенностях возрастной психологии, педагогики, детской и юношеской литературы; возрождение традиций семейного чтения). Основные направления, по которым планируется и строится работа библиотечных коллективов по руководству семейным чтением, отражены на рис.2

II. Создание позитивного информационного образа библиотеки как центра чтения, информации, образования. Проведение крупных акций в поддержку чтения и книги. Главная задача – повысить осведомлённость о разнообразии предлагаемых библиотеками программ, служб, услуг.

III. Дальнейшее расширение аудитории пользователей за счёт новых читательских групп – дошкольников, их родителей, социальных аутсайдеров.

IV. Развитие инновационных направлений деятельности по продвижению информационных ресурсов библиотеки и рекламе её услуг, в том числе основанных на новых информационных технологиях. Активизация использования детских библиотек в обществе.

Популярность детской библиотеки сегодня определяется степенью ее социальной активности, то есть участия конкретной библиотеки в общественной жизни своего региона, города, района, улицы.

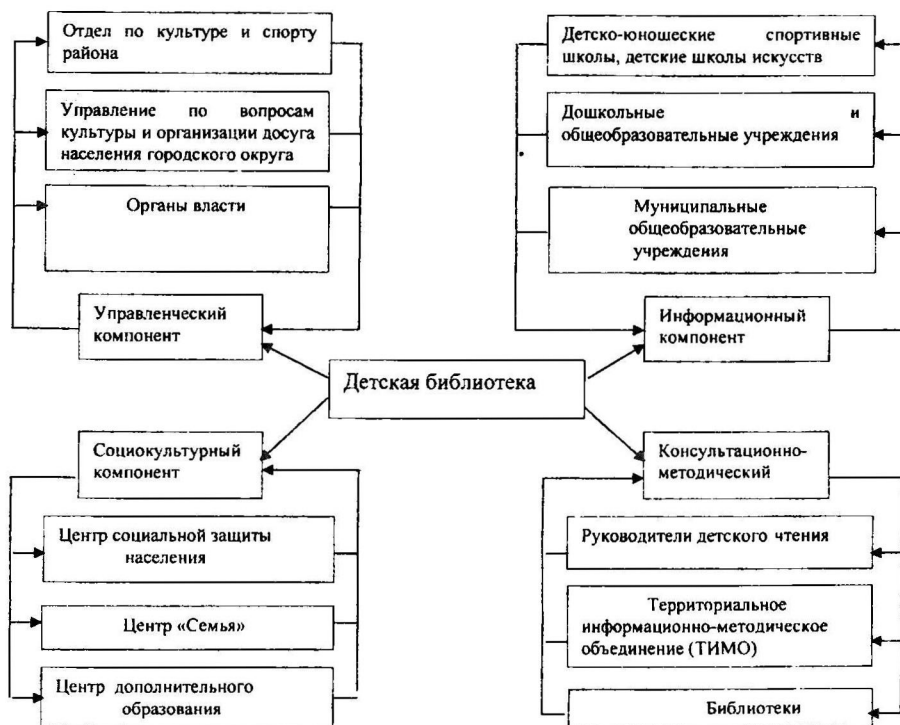


Рис.3. Модель PR-позиционирования детской библиотеки

Разработанная автором модель позиционирования (рис.3) общественно активной библиотеки включает в себя четыре основных компонента, способствующих консолидации имеющихся в обществе инициатив и ресурсов. Взаимодействие всех компонентов модели осуществляется на фоне коммуникаций библиотечного учреждения, предполагающей ответную информацию от общественности, обратную связь.

Первым компонентом модели стал управленческий компонент, предполагающий взаимодействие с органами власти, отделами культуры при администрации городского округа, районными отделами культуры. Второй компонент - социальный вектор, включающий в себя работу по социализации детей и подростков, способствующий реализации социально-просветительской, досуговой функций библиотеки. Круг партнеров здесь определяется социальной направленностью их деятельности, это центры социальной защиты населения, центры «Семья», подростковые районные центры, учреждения, занимающиеся дополнительным образованием. Третьим неизменным элементом модели мы определили информационный компонент с тем, чтобы были созданы условия доступности всех представителей местного сообщества, пользователей (реальных и потенциальных) к информационным ресурсам библиотеки. В условиях детской библиотеки партнерами здесь выступают образовательные учреждения, общие и дошкольные, детские школы искусств. В качестве четвертого компонента выделен консультационно-методический компонент, отражающий деятельность библиотеки как методического тренинг-центра для работников детских библиотек, библиотекарей школ, преподавателей.

На основе анализа практического опыта библиотек выделены две формы взаимодействия с партнерами в ходе коммуникации: экономические и неэкономические. Под экономическими формами взаимодействия понимается такое взаимодействие, суть которого сводится к освоению денежных средств или использованию какого-либо имущества: финансирование основной деятельности или отдельных библиотечных программ; размещение заказов или выделение грантов для реализации конкретных проектов. К неэкономическим формам взаимодействия относится взаимодействие, нацеленное на:

- совместную разработку и осуществление целевых социальных программ и проектов;
- создание совместных совещательных органов (например, общественных библиотечных советов, попечительских советов, обществ друзей библиотеки);
- информационную поддержку библиотечного проекта, например, в СМИ или Интернете, предоставление библиотекой информации своим партнерам и т.п.;
- методическую, консультационную, организационную помощь;
- создание нормативно-правовой базы для проекта (разработка приказов, уставов и других документов, необходимых для проектов);
- проведение совместных акций;
- поощрение - почетные звания, грамоты, благодарности и т.п.

Для развития PR-деятельности в зависимости от внешних условий неизбежно определяются приоритетные группы, с каждой из которых детская библиотека должна выстроить эффективную цепочку взаимодействия.

В диссертации представлена классификация PR-средств, раскрыто их содержание, роль и способы использования на конкретных примерах деятельности детских библиотек городов Самара, Ульяновск, Пенза и Саратов. Определив средства

связей с общественностью детской библиотеки как совокупность социальных практик (технологий), составляющих содержание библиотечной PR-деятельности, в качестве основных критериев классификации средств PR выделены такие, как: цель, направленность информации, сфера реализации (или предметная направленность), масштаб (географический критерий), форма представления, характер реагирования, тип технологического субъекта, характер целевой общественности.

Во второй главе **«Позиционирование детской библиотеки в системе связей с общественностью»** рассматриваются вопросы позиционирования и имиджа детской библиотеки как фактора эффективности деятельности; затрагиваются вопросы социальной активности пользователей детских библиотек как показателя инноваций в системе связей с общественностью, а также использования образовательных технологий в области библиотечного пиара.

Позиционирование детской библиотеки в системе связей с общественностью определяется как процесс поиска общественной позиции для библиотеки, ее информационного продукта или услуги, выгодно отличающей ее от других библиотечных организаций, процесс, осуществляемый с учетом конкретной целевой группы потребителей на основе создания и предложения преимущества и уникальности с использованием механизмов PR. Сильные позиции обращают особенности детской библиотеки или ее услуги в преимущества для целевых потребителей, выражают четкий имидж, предлагают пользователям явные причины (выгоды) выбора именно данной библиотеки, конкретной услуги.

В исследовании, проводимом на базе Самарской государственной академии культуры и искусств, в качестве экспертной группы принимали участие библиотекари Муниципального учреждения культуры городского округа Самара «Централизованная система детских библиотек», студенты заочного отделения библиотечно-информационного факультета и слушатели факультета дополнительного профессионального образования Самарской государственной академии культуры и искусств (в совокупности 140 человек). Данные, полученные в результате исследования, были использованы для определения имиджа детских библиотек: выявления позиции детских библиотек в местном сообществе; определения креативного характера PR-позиционирования. Они позволили провести углубленный анализ мотивов поведения социальных групп и отдельных участников культурного пространства по отношению к предлагаемым или проектируемым библиотечным услугам. Стратегия позиционирования детских библиотек в оценке экспертов рассмотрена на уровне реализации ее основных фаз:

Определение текущей позиции. Начальной точкой развития стратегии позиционирования для детской библиотеки является понимание позиции, которую в действительности занимает данное учреждение культуры в сознании реальных и потенциальных пользователей.

Определение альтернатив основано непосредственно на опросах пользователей, какие альтернативы они оценивают, когда отдают предпочтение той или иной библиотеке в условиях конкуренции на уровне услуг с аналогичными свойствами (например, наличие Интернет); на уровне выбранного направления (профилирования); на уровне состава библиотечных фондов.

Определение характеристик соответствующих библиотечных продуктов и услуг осуществлялось исследователями посредством методик качественных исследований в групповых дискуссиях. Результатом стал всеобъемлющий перечень ожидаемых выгод от библиотеки и/или характеристик, используемых пользователями

для сравнения альтернатив. В качестве основных эффектов коммуникации были выявлены информированность о библиотеке (23%); отношение к библиотеке (23%); намерения пользоваться услугами библиотеки (34%); действия (20%).

Оценка соответствующей значимости атрибутов библиотечной деятельности производилась с помощью количественного исследования, ранжирования значимости атрибутов посредством шкалы важности или метода постоянной суммы, когда требуется распределить 100 баллов между характеристиками, причем наиболее важное свойство получает большее количество баллов. В результате наибольшее количество баллов получили такие показатели, как состав библиотечных фондов - 25; качество раскрытия библиотечных фондов; профессионализм сотрудников; комфортность обслуживания; качество проведенных массовых мероприятий; создание внутри библиотеки позитивного информационного пространства – по 10 баллов.

Учитывая опыт практической деятельности детских библиотек по формированию общественного мнения и, эксплицируя его в PR-деятельность, автором предложены модель PR-деятельности детской библиотеки и алгоритм разработки ее программы, предполагающей формирование общественного мнения посредством презентаций, публикаций в печати, диалога с различными общественными аудиториями, партнерами в целях получения позитивной обратной связи.

Современная детская библиотека не может работать изолированно, не влияя на среду, не согласуя свои действия с другими государственными и общественными институтами. В связи с этим PR-деятельность детской библиотеки, призванная обеспечить планомерное взаимовыгодное сотрудничество с внешней средой, приобретает ярко выраженный социально-педагогический характер.

В детских библиотеках, работающих в команде со всеми социально-педагогическими организациями, под руководством профессионалов, дети имеют возможность заполнить своё свободное время видами деятельности с образовательным содержанием (журналистика, театр, краеведческий или информационный поиск и др.), тем самым расширить свои взгляды на окружающий мир. PR-деятельность библиотеки может также способствовать раскрытию творческого потенциала детей и подростков, где читатели выступают как субъекты этой деятельности: являются авторами рекламных текстов, разработчиками мультимедийных презентаций. Идеей креативности, то есть способностью к творческой деятельности, к созданию нового информационного продукта, пронизана вся работа детских библиотек в системе связей с общественностью. Основным и конечным результатом PR-деятельности, при такой постановке вопроса, выступает не только позитивный образ библиотеки, но и сам читатель, развитие его творческой личности. Использование интерактивных технологий, предусматривающих непосредственное участие читателей, становится приоритетным в обслуживании подростков, которым интересно ощущать себя не просто пользователями библиотеки, а в какой-то степени ее партнерами.

В диссертации рассмотрены варианты проявления социальной активности детской библиотеки на примере работы библиотечного районного историко-культурного (БРИК) центра «Красноглинский», функционирующего на базе библиотеки-филиала №16 МУК г.о. Самара «Централизованная система детских библиотек», организационно-воспитательное пространство, которого состоит из взаимосвязанных сфер:

- внутрибиблиотечного пространства как компонента воспитательной системы самой библиотеки, которое создается через организацию объединения по районоведению, проведение коллективных творческих дел;

- общего пространства деятельности библиотеки и окружающих ее учреждений, работающих с детьми в социуме.

При таком построении воспитательное пространство перестает быть ситуативным, временным. Ситуативность перерастает в устойчивое объединение усилий детской библиотеки и других субъектов воспитания, рождая новые виды и формы работы с детьми в условиях открытой среды. Каждое учреждение, с которым взаимодействует библиотека, осуществляет воспитательную деятельность, исходя из своих возможностей, своей специфики. Библиотека же при этом может стать направляющим и координирующим центром, владеющим знаниями.

Деятельность БРИК-центра в рамках реализации приоритетных направлений представляет собой комплекс мероприятий, в которых взаимосвязаны информационная, исследовательская, досуговая деятельность читателей, интегрированы воспитательные, образовательные усилия библиотеки, школы, семьи и окружающего социума. Работа с подростками в БРИК-клубе построена на основе читательского библиотечного самоуправления, что означает постановку всех ребят в позицию организаторов клубной деятельности при соблюдении договоренности между библиотекарями и членами клуба о разграничении обязанностей. Организационная структура БРИК-клуба, наличие той или иной «должности», определяются личностными качествами каждого подростка. В рамках создания воспитательного пространства выделены приоритетные направления работы с детьми: районоведение как основа ознакомления с историко-культурными традициями и формирования гражданско-патриотического сознания; культуротворчество, способствующее участию детей в преобразующей социально значимой деятельности; обеспечение индивидуальных планов развития детей в рамках коллективных творческих программ; воспитание лидеров. При этом достигаются следующие результаты:

- создание вокруг библиотеки позитивного информационного пространства;

- позиционирование библиотеки как библиотечного районного историко-культурного центра, существенно влияющего на развитие информационной среды района, своей деятельностью во многом формирующего эту среду;

- формирование дружественной общественной и информационной среды, которая способствовала бы осуществлению деятельности библиотеки и повышению ее привлекательности в глазах целевых аудиторий;

- построение эффективного взаимодействия с общественностью района и укрепления партнерских отношений со средствами массовой информации.

Одним из необходимых условий реализации проекта является консолидация усилий библиотекарей с представителями внешней среды в разрешении проблемы патриотического воспитания, в активизации исследовательской деятельности подростков.

В диссертации представлена разработанная автором система PR-позиционирования БРИК-центра «Красноглинский», включающая следующие параметры:

- коммуникация, позволяющая устанавливать быстрые и реальные контакты между библиотекой и ее целевыми аудиториями;

– социальная общность в виде относительно устойчивой совокупности людей, вступающих в контакты;

– анализ, построенный на системных исследованиях с использованием различных форм оценки социокультурной среды для принятия управленческих решений в целях формирования общественного мнения и успешной реализации PR-программы;

– имидж – создаваемый образ библиотеки, соответствующий ее миссии;

– репутация библиотеки, создаваемая за счет активного участия в общественно значимых событиях социального характера, популярности в обществе;

– гармония как основной фон взаимодействия детской библиотеки с различными группами социокультурной среды для полного согласия и взаимопонимания в процессе реализации проекта.

В современных отношениях библиотеки с ее средой необходим специалист по связям с общественностью, обладающий профессионально-личностными ценностями (внутренней культурой, профессионализмом, компетентностью, ответственностью). В этой связи актуальной представляется практико-ориентированная технология подготовки специалиста по связям с общественностью библиотеки, направленная на формирование PR-компетенций – совокупности ценностей, этических и деловых норм, предписывающей определенный стиль поведения внутри профессионального сообщества и во взаимоотношениях с общественностью. Стратегии и технологии образования в области библиотечного PR обеспечивают высокий уровень не только массовой рекламно-информационной, но и деловой, профессиональной культуры. Специалисты по библиотечному пиару призваны осуществлять на высоком уровне организационно-управленческую, проектную, аналитическую, исследовательскую, педагогическую, консультационную работу. Понимая необходимость совершенствования деятельности библиотек в новых условиях в Самарской государственной академии культуры и искусств, в учебные планы специальности 071201 «Библиотечно-информационная деятельность» и 032001 «Документоведение и документационное обеспечение управления» в качестве дисциплины по выбору введен учебный курс «Позиционирование библиотек в системе связей с общественностью». Целью курса является формирование у студентов умения практически использовать технологии в области библиотечного PR для принятия управленческих решений.

Практико-ориентированная подготовка рассматривается как модель со своими структурными компонентами:

– когнитивный компонент (овладение системой многосторонних знаний, навыков и умений в библиотечной деятельности по связям с общественностью);

– ценностно-смысловой компонент (профессионально-личностное обучение студентов, в процессе которого реализуется профессионально важные качества специалиста по связям с общественностью);

– поведенческий компонент (приобретенные знания, навыки и умения обретают форму моделей будущей профессиональной деятельности).

В заключении диссертации систематизированы основные выводы, сформулированные в ходе исследования, подтверждающие гипотезу и доказывающие истинность положений, выносимых на защиту.

Специфика позиционирования детских библиотек в системе связей с общественностью выражается в определении основного контингента пользователей – дети и подростки с учетом их возрастной психологии; сложноорганизованным социокультурным, заинтересованным в проблемах детства окружением детской

библиотеки; приоритетным взаимодействием с образовательными учреждениями (школы, дошкольные учреждения, центры дополнительного образования) на основе специфических форм и методов работы, с использованием интерактивных технологий, предусматривающих участие читателей в позиционировании библиотечных продуктов и услуг; социальной активности специалистов, работающих с детьми. Инфраструктура PR-деятельности детской библиотеки представляет собой систему структурных компонентов и коммуникационных каналов, выполняющих функцию создания, хранения и распространения информации, осуществляющих выбор специализированных средств и технологий и обеспечивающих согласованное взаимодействие библиотеки с социокультурной средой.

Несмотря на положительные тенденции, связи с общественностью детских библиотек не в полной мере отвечают современным требованиям в силу неполноты отраженной информации, неразвитости корпоративных связей, недостаточного развития материально-технической базы библиотек. Анализ PR-деятельности детских библиотек показал, что процесс позиционирования в системе связей с общественностью в настоящее время в определенной степени носит стихийный характер. Активизация PR- деятельности чаще всего связана с событиями культурной жизни региона, которые служат толчком к демонстрации бренда библиотеки, изготовлению печатной рекламной продукции, публикации имиджевых статей.

Предложенная концепция развития связей с общественностью детской библиотеки может быть рассмотрена как попытка целостного объяснения сущности и специфики PR-системы данного учреждения. Перспективы изучения проблемы функционирования и развития PR-позиционирования детской библиотеки связаны, на наш взгляд, с изучением корпоративного элемента системы и его влияния на эффективность деятельности библиотеки; с разработкой программно-методического обеспечения процесса повышения квалификации библиотечных кадров в области использования PR-технологий; персонализацией PR-деятельности детской библиотеки.

Основные результаты исследования отражены в следующих публикациях:

- Публикации в изданиях, рекомендованных ВАК РФ

1. Ермакова, Е.Н. Социально-педагогические аспекты пиар-деятельности детской библиотеки [Текст] / Е.Н. Ермакова // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. - Т.13, №2(2). - Самара, 2011. - С. 283 – 286;
2. Ермакова Е.Н. PR-технологии в социально-педагогической сфере: библиотечный вариант [Текст] / Е.Н. Ермакова // Вестник Самарского Государственного университета. Гуманитарная серия; №1/2 (82). - Самара : Изд-во СамГУ, 2011. - С.160 — 164.

- Другие публикации

3. Ермакова, Е.Н. Досуг сумеет скрасить мудрость книг : библиотека как организатор досугового чтения подростков [Текст] / Е.Н. Ермакова // Приобщение детей и подростков к чтению : опыт и инновации : сборник материалов межрегиональной науч.-практ. конф. (11 – 12 окт. 2005 г.) / СОДБ. - Самара, 2005. - С.50-55;
4. Ермакова Е.Н. Паблик рилейншз : библиотечный вариант [Текст] / Е.Н. Ермакова // Четвертые Азаровские чтения. Библиотечно-информационная деятельность в контексте культурных традиций региона : Материалы региональной науч.-практ. конф. (Самара, дек. 2004 г.) / СГАКИ. - Самара : Изд-во СГАКИ, 2005. - С.93-99;
5. Ермакова Е.Н. Развитие связей с общественностью как элемент библиотечной политики (PR российских библиотек) [Текст] / Е.Н. Ермакова // Культура XXI века :

- Материалы науч. конф. (Самара , 30-31 мая 2006 г.) / СГАКИ .- Самара : Изд-во СГАКИ , 2006 .- С. 54-59;
6. Ермакова Е.Н. Формирование общественного лица библиотеки : вопросы теории [Текст] / Е.Н. Ермакова // Пятые Азаровские чтения. Стратегия деятельности региональных библиотек в современном социуме : Материалы науч.-практ. конф. (Самара, дек. 2006 г.) / СГАКИ .- Самара : Изд-во СГАКИ , 2007 .- С. 123-129;
7. Ермакова Е.Н. Позиционирование и имидж-технологии в практической деятельности детского библиотекаря [Текст] / Е.Н. Ермакова // Межкультурная коммуникация в пространстве всемирного наследия : Менеджмент и социокультурное проектирование : Материалы Международной электронной студенческой научно – практической конференции (Самара, сент.-окт. 2008) / М-во культуры. РФ, Самар. гос. акад. культуры и искусств .- Самара : Изд-во СГАКИ , 2008 .- С. 31-35;
8. Ермакова Е.Н. Библиотека в социокультурном пространстве региона [Текст] / Е.Н. Ермакова // Актуальные проблемы современного социально-экономического развития : тезисы докладов IV Международной научно-практической конференции / Федеральное агентство по науке и инновациям РФ ; М-во образования и науки Самарской области ; Международный институт рынка .- Выпуск 4 .- Самара : Международный институт рынка , 2009 г. – С.381;
9. Ермакова Е.Н. «Страна, район, поселок – вот родина моя!» [Текст] / Е.Н. Ермакова // Хроники краеведа: Информационный проект журнала «Библиотека» .- 2009 .- №1 .- С.28-29;
10. Ермакова Е.Н. Социальный проект как способ взаимодействия детской библиотеки с местным сообществом [Текст] / Е.Н. Ермакова // Языковые коммуникации в системе социально-культурной деятельности : Материалы Третьей Международной научно-практической конференции (Самара, 10-11 нояб. 2008 г.) / М-во культуры. РФ, Самар. гос. акад. культуры и искусств .- Самара : Изд-во СГАКИ , 2009 .- С.93-95;
11. Ермакова Е.Н. Связи с общественностью библиотек Самарского региона [Текст] / Е.Н. Ермакова // Вуз культуры и искусств в образовательной системе региона (Самара, янв.- дек. 2007 г.) : Пятая электронная всероссийская научно – практическая конференция / М-во культуры. РФ, Самар. гос. акад. культуры и искусств .- Самара : Изд-во СГАКИ , 2008 .- С. 344-349;
12. Ермакова Е.Н. Социальное партнерство в контексте деятельности детской библиотеки [Текст] / Е.Н. Ермакова // Вуз культуры и искусств в образовательной системе региона (Самара, янв.- дек. 2007 г.) : Пятая электронная всероссийская научно – практическая конференция / М-во культуры. РФ, Самар. гос. акад. культуры и искусств .- Самара : Изд-во СГАКИ , 2008 .- С. 349-352;
13. Ермакова, Е.Н. Социальное партнерство в контексте деятельности детской библиотеки [Текст] / Е.Н. Ермакова // Шестые Азаровские чтения. Библиотека в социальном и медийном пространстве региона : Всерос. науч.-практ. конф. (2009 ; Самара). Материалы Всерос. науч.-практ. конф. «Шестые Азаровские чтения. Библиотека в социальном и медийном пространстве региона», Самара, март 2009 г. [Текст] /М-во культуры РФ; ФГОУВПО «СГАКИ»; редкол.: И.Ю. Акифьева, Г.А. Кузичкина, Л.П. Машенцева.- Самара : Изд-во СГАКИ , 2009 .- С. 94-99;
14. Ермакова, Е.Н. Позиционирование детской библиотеки в информационно-культурном пространстве региона [Текст] / Е.Н. Ермакова // Академические тетради. Вып. 11. Библиография в пространстве культуры [Текст] : сб. науч. ст. / науч. ред. д-р пед. наук, проф. М.Г. Вохрышева; М-во культуры РФ; ФГОУВПО «СГАКИ» .- Самара: Изд-во СГАКИ , 2010 .- С. 61-76.

Подписано в печать 22.08.11.

Формат 60 х 84/16

Бумага ксероксная. Печать оперативная.

Объем – 1,25 усл. п. л. Заказ № 142. Тираж 100 экз.

Отпечатано в типографии «Инсома-пресс»

ул. Сов. Армии, 217, р. тел. 926-07-51

